

しまった! こまった! どうしよう...

# 消費生活 安心ガイド

保存版

欠陥住宅

多重債務

架空請求  
不当請求

クリーニング  
トラブル

悪質商法



東大阪市

## はじめに

本市は、平成18年4月に全国に先駆けて「消費者憲章」を制定し、前文では東大阪市の地域性や特長を生かしながら、心豊かな消費生活をめざし、明るい生活環境の創造に向け貢献することを、本文では生命、安全、保護、環境、学び、情報、協働の7つの柱を短い言葉で表しました。



これに基づき、市では市民生活に密着した消費者関連施策を庁内横断的にとりまとめ、消費生活施策スクラムプログラムとして展開しています。

一方、昨年9月、国において消費者庁が誕生し、自治体における消費者行政の充実への期待が高まっており、これを契機に消費者のさらなる安全・安心を守るまちづくりをめざして市民の皆様とともに取り組んでまいります。

この「消費生活安心ガイド」は、消費者被害を未然に防止し、皆様により良い消費生活を送っていただくための情報をご紹介します。皆様の日常生活において大いに活用していただければ幸いです。

平成22年9月吉日

東大阪市長 野田 義和

## 東大阪市消費者憲章

### (前文)

私たちのまち東大阪は、生駒山麓の緑豊かで美しい自然のもとで、優れた「モノづくりのまち」にぎわいと親しみのある「暮らしやすいまち」として発展してきました。

私たちは、その資源と文化を大切に受け継ぎ、心豊かな消費生活を実現するため、自立した消費者として合理的な行動に努め、すべての人びとの立場を尊重し協働することにより、明るい生活環境の創造に貢献することを宣言し、ここに消費者憲章を定めます。

### (本文)

生命 私たちは、消費生活の基本である、すべての人の生命を大切にします。

安全 私たちは、暮らしの安全・安心を守ります。

保護 市は、消費者の権利を守り、消費者被害の未然防止と救済に努めます。

環境 私たちは、未来を見すえた環境に優しい暮らしに努めます。

学び 私たちは、消費生活についての学びと理解を深めます。

情報 市と事業者は、消費者に必要な情報の提供に努め、消費者は、これを有効に活用します。

協働 消費者と事業者と市は、協働して、心豊かな消費生活の実現に努めます。

平成18年4月1日

東大阪市

## 消費生活センターってどんなところ?

### 消費生活相談

市民の皆さんからの消費生活に関する相談をお受けします。情報の提供や助言をして、あなたと共に考え解決するためのお手伝いをします。



### 啓発活動

消費生活に関するパネル展示、生活情報誌、パンフレット、ビデオなどの貸し出しをします。

### 市民講座

暮らしの中の問題(衣・食・住・環境など)をテーマに、消費生活センターで講座を開いています。



### 出張講座

あなたのグループや団体に講師が出向き、暮らしに必要な情報をお伝えいたします。

### 計量検査

事業所で使用されているはかりが正確かどうかを検査します。

### 消費者団体の育成

消費者団体やグループが、消費者問題の学習会をするために、研修室をお貸しするなど支援をしています。



- 着物を大量に売りつけられた
- 粗品につられて行ったビルで…
- 彼女のバイト先で毛皮のコートを…
- P2~4 ●「アンケートに答えて」と声をかけられ…
- クリーニングトラブル ・ウールのセーターに穴が…
- コートを表地がべたべた? ・ブラウスにしみが…

# 衣

- P5 ●もうかる健康食品? ●「カニが安い」と電話があり…

# 食

- P6~7 ●賃貸住宅の退去時トラブル ●新築住宅で雨漏りがした!?
- 太陽光発電の訪問販売 ●水道局の人だと思ったら…

# 住

- P8~9 ●身に覚えのない請求が来た! ●落札した商品が届かない!
- 通信販売は返品できるの? ●出会えない!? 出会い系サイト

# インターネット

- P10~11 ●多重債務 ●未公開株の勧誘 ●投資詐欺
- 保証金詐欺 ⚠️ ご注意ください!! (ヤミ金融、振り込め詐欺)

# お金のトラブル

- P12~13 ●契約ってなあに? ●消費者契約法
- クーリング・オフってなあに? (特定商取引法)

# 暮らしの中の契約

- P14 ●その他・困った時の相談窓口 ●消費生活センターご案内

# 相談窓口

## 着物を大量に売りつけられた

認知症気味の母の家に、包装されたままの新しい着物が数枚置いてあった。母は何も覚えておらず、高額な契約書だけが残っていた。母は着物を着ることなど全くない。どうしたらよいか？

### アドバイス

高齢者を狙って、着物などを大量に売りつける過量販売のトラブルが多発しています。特定商取引法の改正により「訪問販売によって、日常生活で通常必要とされる量を著しく超える商品・役務を購入する契約をした場合」に、過去一年以内の契約については契約を解除できることになりました。

また、認知症の方の契約被害を防ぐには、成年後見制度（P12参照）を利用することをお勧めします。成年後見制度を利用すると、契約を取り消すことができます。



●相談窓口 消費生活センター ☎072-965-0102

# 衣

## 彼女のバイト先で毛皮のコートを…

出会い系サイトで知り合った女性と何度かデートをしているうちに、「私がアルバイトをしている毛皮店に来て欲しい」と言われて行った。展示された毛皮のコートを勧められたが、時間がないので帰りたいと断った。しかし、店員たちに取り囲まれて帰れなくなり、仕方なく契約書にサインした。高額で払えないので解約したい。

### アドバイス

男女間の恋愛感情を利用して商品を販売する商法を「デート商法」といいます。このケースは店での契約なので、クーリング・オフ（P13参照）はできないので注意が必要です。販売時の問題点をあげて解約交渉しなくてはなりません。

●相談窓口 消費生活センター ☎072-965-0102

★消費者契約法について P12参照

## 粗品につられて行ったビルで…

街頭で呼び止められて、近くのビルの一室に連れて行かれた。すでに数十人集まっていて、手を挙げた人にゴミ袋やプラスチックのかごを無料で配っていた。得した気分になっていたら、最後に「腰やひざの痛みに効くという磁気マットレスがほしい人、手を挙げて！」というので思わず手を挙げて契約してしまった。高いので解約したい。

### アドバイス

無料で商品を配り、得した気分させ冷静な判断ができない状態で商品を購入させてしまう商法を「SF商法（催眠商法）」と呼んでいます。SF商法は書面を受け取ってから8日間はクーリング・オフができます（P13参照）。8日を過ぎてしまった場合は、勧誘や販売のやり方の問題点をあげて契約解除の交渉が必要なので、消費生活センターへ相談しましょう。

磁気マットレスなどの医療機器は厚生労働省が承認した効能や効果以外のことを宣伝したり、説明したりしてはならないとされています。



●相談窓口 消費生活センター ☎072-965-0102

●問い合わせ先 大阪府健康医療部薬務課 ☎06-6944-7154

## 「アンケートに答えて」と声をかけられ…

街を歩いていると「ダイエットについてのアンケートに答えて」と声をかけられた。アンケートに答えた後「無料のエステをプレゼントします」と店に連れて行かれた。やせるエステをしてもらったが、そのあと「今のままではひどい体型になる」などと言われ怖くなり、エステのコースと「エステの効果を上げるために必要」という補正下着、合計80万円の契約をしてしまった。

### アドバイス

このような販売方法をキャッチセールスといいます。はじめは「アンケート」などと販売が目的だと言わずに呼び止めます。その後喫茶店や営業所などに連れて行き、言葉巧みにエステや補正下着、化粧品、健康食品などの契約をさせるというものです。

キャッチセールスで契約をしたものは、契約書を受け取ってから8日間はクーリング・オフができます（P13参照）。



### ～特定継続的役務とは？～

エステサービスは特定継続的役務といい、ほかに外国語会話学校、学習塾、家庭教師、パソコン教室、結婚情報サービスがあります。

特定継続的役務の契約では、サービスの契約や「サービスを受けるために必要」と言われて購入した商品（関連商品といいます）は、自分から店に行き契約した場合でも、8日間はクーリング・オフできます。（これらのサービスでも、月謝払いだったり、法律に決められている金額や期間に足りない場合は、法律適用の対象外になります。）

●相談窓口 消費生活センター ☎072-965-0102

## クリーニングトラブル

### ウールのセーターに穴が…

クリーニングに出したウールのセーターを着ようとする、3か所穴が開いていた！クリーニング店は「虫食いだ」と言って、弁償してくれない。本当に虫食いだらうか。

#### アドバイス

クリーニングした後の穴は、虫食いのほかに引っ掛けや、薬品などによって溶けるなどの場合もあります。この事例は、家での保管中にすでに虫（ヒメマルカツオブシムシなど）に食われており、クリーニングの機械の回転によって穴が拡大したと考えられます。



ヒメマルカツオブシムシの幼虫

虫害はウールや絹などに多く見られます。防虫剤を使って予防しましょう。防虫剤には「樟脳、ナフタリン、ピレスロイド系」があります。ナフタリンなどは金属糸を変色させますし、ピレスロイド系以外の防虫剤は2種以上を一緒に使用すると、衣類にしみがつくことがありますので注意してください。

### コートの表地がべたべた？

3年前に買ったダウンのコートをクリーニングに出したら、べたべたになって戻ってきた。クリーニングの失敗ではないか？

#### アドバイス

コートの組成表示をみると、表地のナイロンにポリウレタンコーティング加工がされているとなっており、このべたべたの原因はポリウレタン素材の劣化だとわかりました。ポリウレタンの寿命は3年程度が目安で、メーカーが取扱い注意表示を付けていることが多いです。ポリウレタンの他にも、繊維には年数が経つと劣化しやすいものがありますので、素材の特性や加工について知ることも大切です。

### ブラウスにしみが…

ブラウスをクリーニング後に衣装ケースに保管。先日首周りに茶色のシミができていた。クリーニング業者のミスではないか？

#### アドバイス

ドライクリーニングでは、汗などの水に溶ける汚れは取れません。汗汚れがある場合は、お店にその旨を伝え、水洗いクリーニングをした方がよいでしょう。

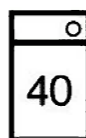
#### 洗濯表示の例



210度が限界  
高い温度(180℃～  
210℃)でかける



ドライクリーニングは  
できない



液温40度が限度  
洗濯機で洗濯ができる

- クリーニングについての問い合わせ先  
大阪府クリーニング生活衛生同業組合 ☎072-923-0988
- 相談窓口 消費生活センター ☎072-965-0102

## もうかる健康食品？

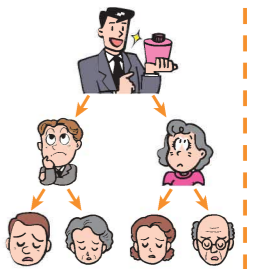
友人に誘われネットワークビジネスの説明会に行き、「加入者を紹介すると絶対もうかる」と聞かれ、アトピーやガンに効くという健康食品を購入した。他の友人を誘ってみたが誰も契約せず、多額の借金と在庫を抱え、友人関係も壊れてしまった。

#### アドバイス

組織の会員となり購入した商品等を販売して、買った人を新たに会員に勧誘し、さらに会員を増やすことによってマージンが入ると言う商法を「マルチ商法」といいます。思うように売れずトラブルが多い商法です。

このケースは、契約書面を受け取った日、または再販売のために購入した商品を受け取った日から20日間はクーリング・オフができます（P13参照）。

また入会後1年以内の会員は、契約して90日以内の使っていない商品は中途解約もできます。



#### ～健康食品について～

健康食品はあくまでも食品です。医薬品のような効果をうたった販売は、薬事法に違反します。一定（特定）の有効性を表示できるものには、特定保健用食品や特別用途食品がありますが、いずれも食品ですから病気を治す働きはありません。

また健康食品には一定の成分を濃縮したり、強化したりしているものが多く、他に薬を服用している場合には、かかりつけの医師や薬剤師に相談しましょう。また、健康食品に医薬品成分を加えることも薬事法で禁止されています。過去には健康食品から医薬品成分が検出され、死亡など健康被害があった例も報告されています。

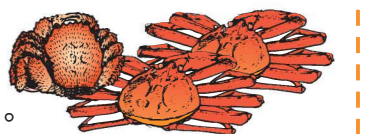
- 健康食品の表示や広告で医薬品的な効果をうたっているものに関わる相談窓口  
保健所環境業務課 ☎072-960-3804  
大阪府健康医療部業務課 ☎06-6944-7129
- 栄養成分表示に関わる相談窓口 保健所健康づくり課 ☎072-960-3802
- 食品衛生法に基づく表示について 保健所食品衛生課 ☎072-960-3803
- 相談窓口 消費生活センター ☎072-965-0102

### 「カニが安い」と電話があり…

突然「今なら3万円のカニが2万円だ」と電話があり、つい「買います」と言ってしまった。よく考えると高いので、次の日にキャンセルの電話をしたが、「こういうものはクーリング・オフできない。すぐに商品を送ってやる！」と怒鳴られた。

#### アドバイス

訪問販売や電話勧誘販売などで商品を購入した場合、このケースのカニのように以前はクーリング・オフできなかった商品も、特定商取引法改正によりクーリング・オフできるようになりました（P13参照）。



- 相談窓口 消費生活センター ☎072-965-0102

## 賃貸住宅の退去時トラブル

賃貸マンションを退去した。契約書には「敷金30万円から20万円を差し引いて返還する」とあるのに、修理代を請求されて返金してくれない。

### アドバイス

利用した年数により古くなったり、普通に使用してできた傷の修理費用は貸主負担で、借主がわざとあるいはうっかりつけた傷の修理費用は借主負担です。また、敷金については一定額又は一定割合をのぞいて返還する契約条項を「敷引特約」といいます。

「敷引」の内容については契約の前に話し合うということになります。しかし、借主の権利を一方的に害する特約は、「消費者契約法」で無効を主張できるとされています（P12参照）。

※国土交通省では、賃貸住宅の退去時の一般的な原状回復の指針として「原状回復をめぐるガイドライン」を作成しています。

# 住



### ●問い合わせ先

大阪府住宅相談室 ☎06-6942-3854

大阪府宅地建物取引業協会 ☎06-6943-0621

## 太陽光発電の訪問販売

突然自宅に来た業者に、「補助金が受けられる」と勧誘され太陽光発電を屋根に取り付ける工事の契約をしたが、高額なので解約したい。

### アドバイス

このケースは訪問販売にあたるので、契約書面を受け取ってから8日以内ならクーリング・オフすることができます（P13参照）。また、クーリング・オフ期間を過ぎた場合でも、嘘をつかれて契約した場合などは、特定商取引法や消費者契約法（P12参照）などで取り消しできることもあります。

このような工事契約をする場合は、値段だけに気をとられて、すぐに契約するのではなく、数社から見積りを取って、よく検討し納得したうえで契約してください。また、補助制度には募集期間と募集件数がありますので確認しましょう。



●太陽光発電設備補助制度についての問い合わせ先 東大阪市環境企画課 ☎06-4309-3198

●相談窓口 消費生活センター ☎072-965-0102



## 新築住宅で雨漏りがした!?

新築住宅を買ったが、1年も経ってないのに雨漏りがする。建築業者に直してもらおうと連絡したら、倒産していた!

### アドバイス

新築住宅を供給する事業者は、住宅の中でも特に重要な部分に対して、10年間の瑕疵(かし)担保責任を負っています。しかし、その前に事業者が倒産するとその責任を果たしてもらえません。平成21年に施行された住宅瑕疵担保履行法では、新築住宅を供給する建設業者や宅建業者に対し、保険の加入や供託などを義務付けています。それ以前に引き渡された新築住宅についても住宅性能保証制度や任意で保険などに加入していれば、保証が受けられます。

※<sup>かし</sup>瑕疵担保責任・・・契約の目的物に瑕疵(欠陥)があった場合、補修したり、損害を賠償する責任。

### ●問い合わせ先

大阪府建築士会 ☎06-6947-1966・1961

住まいるダイヤル(住宅リフォーム・紛争処理支援センター) ☎0570-016-100

☎03-3556-5147

住宅保証機構 ☎06-6228-7666

## 水道局の人だと思ったら……

「水質点検にきた」というので、水道局かと思って業者を家に入れた。水道水に試薬を入れると変色し「こんな水を飲んでいたら病気になる」と業者に言われた。不安をあおられて水道管に取り付ける活水器の契約をした。

### アドバイス

このような商法を「点検商法」といい、契約書面を受け取ってから8日以内ならクーリング・オフすることができます（P13参照）。商品の引き取りは業者の負担で行うため、無料で引き取りに来てもらえます。再勧誘される場合もありますが、法律で禁止されています。心配なら家族に同席してもらうなどしましょう。

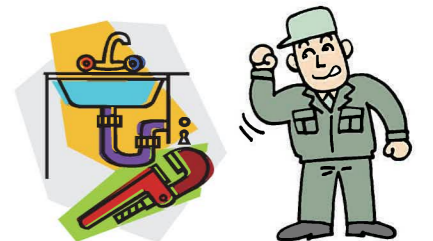
また、クーリング・オフ期間を過ぎた場合でも、事実と異なる事を言われた場合は取り消しできることがあるので、消費生活センターへ相談しましょう。脅迫的な勧誘をされた場合は、警察へ相談しましょう。

●水質基準についての問い合わせ先 上下水道局 (P14参照)

●脅迫的な勧誘にあった場合 各警察署 (P14参照)

●相談窓口 消費生活センター ☎072-965-0102

★消費者契約法について P12参照



## 身に覚えのない請求が来た！

携帯電話に覚えのないサイト利用料の請求メールがきた！？

### アドバイス

身に覚えのない請求は無視し、決して業者に連絡しないよう気をつけましょう。サイトにアクセスしただけでは契約は成立しません。事業者が消費者に用意すべき申し込み内容を確認する画面がない場合は、その契約は無効なので、請求に応じる必要はありません。

- 怪しいサイトにアクセスすると、次々と携帯電話やパソコンに迷惑メールがくることがあります。迷惑メール対策は各携帯電話会社・プロバイダーにお問い合わせください。

その他、広告宣伝・チェーンメールなどの迷惑メールについての相談窓口  
**日本データ通信協会 迷惑メール相談センター ☎03-5974-0068**

- パソコンを再起動しても請求画面がデスクトップに表示されたり、その画面を閉じても表示が繰り返されるような場合、コンピューターウイルスに感染しています。ウイルスの削除方法は、各パソコンメーカーまでお問い合わせください。

その他、コンピューターウイルス対策の窓口  
**情報処理推進機構（IPA） コンピューターウイルス110番 ☎03-5978-7509**

- 万一支払ってしまった時 **各警察署（P14参照）**
- 相談窓口 **消費生活センター ☎072-965-0102**

# インターネット



## 通信販売は返品できるの？

インターネットで注文した商品がイメージと違う！返品したい。

### アドバイス

カタログやTVによる通信販売は、実物が手元に届いてみたらイメージが違ったり、サイズが合わないなどのリスクがあります。そのため広告に「返品ができるかどうか」「返品できるのであればその条件」を表示していなければならないと法律で規定されています。

返品について何も記載がなければ、購入者が商品などを受け取った日から8日間までは、返品（契約の解除）が可能になります。その場合、返送料は購入者負担になります。



- TVショッピング・カタログショッピング・インターネットショッピングなどの通信販売についての相談窓口 **（社）日本通信販売協会（JADMA）通販110番 ☎03-5651-1122**
- 相談窓口 **消費生活センター ☎072-965-0102**

## 出会えない!? 出会い系サイト

出会い系サイトで「大金をあげる」「会って」という相手からのメールにつられて送受信を繰り返した。しかし結局会うことができず、高額な利用料を支払うはめになった。

### アドバイス

現実離れしたような、うまい話などはありません。甘い言葉には決して乗らないようにしましょう。

利用料は、コンビニ決済、電子マネー払い、クレジットカード払い、銀行振り込みなど様々な支払い方法がありますが、一度支払ったお金を取り戻すのは困難ですので、十分に気をつけてください。



### ～出会い系サクラサイトとは？～

- ♡ 出会い系サイトは、相手からのメールを見るためにサイトへアクセスすると、そのたびにサイト利用料が発生する仕組み。コミュニティサイトで知り合った相手から誘導されたり、懸賞サイト、芸能サイトなどから誘導されたりして、出会い系サイトに登録されることが多いようです。
- ♡ 「サクラ」とは、サイト業者の仲間なのに客になりすまし、他の客の購買心をそそる人のこと。出会い系サクラサイトに一度登録されると、様々な相手（サクラ）からのメールが次々に来て「自分は有名タレントだ」「恋人になって欲しい」「大金をあげる」「悩みを聞いて」などといったような思わせぶりな話で、わざとメールのやり取りを引き延ばします。
- ♡ 出会い系サイトを通さずに、直接メールアドレスを交換しようとしても、手続きが必要といわれて、サイト業者に費用を支払わされます。
- ♡ 相手と会う約束をしても「事故にあった」とか「都合が悪くなった」などと言い訳され、会えません。「おかしい。メール相手はサイト業者のサクラではないか？」と疑いだしたところには、出会い系サイトに大金をつぎ込んでしまっているのです。

- 相談窓口 **消費生活センター ☎072-965-0102**

## 落札した商品が届かない！

ネットオークションで商品を落札して代金を支払ったのに、商品が届かない！詐欺なのか？

### アドバイス

相手に連絡が取れなくなったとって、すぐに詐欺とは決めつけられません。まず相手に直接手渡しされる簡易書留郵便などで、商品引き渡しを請求しましょう。住所に相手がいなければ郵便が戻ってくるので、その時点で詐欺と判断できるでしょう。



### ～オークションサイトを利用するときの注意点～

インターネットオークションサイトは様々な人が参加しています。コミュニケーションの行き違いでトラブルになったり、詐欺に巻き込まれたりすることもあります。基本的には個人間の取引なのでトラブルになったときは、自己責任が問われます。入札や落札時には、出品者の評価をしっかりと確認しましょう。確実に商品と代金を引き換えるためにも、エスクローサービス（出品者と落札者の取引仲介サービス）を利用することをお勧めします。



- 相談窓口 **各警察署（P14参照）**
- ネットショッピングやネットオークションでのトラブルの相談窓口 **（社）ECネットワーク HP（http://www.ecnetwork.jp/）より受付**

## 多重債務

サラ金数社から借金をし、返済のための新たな借金をして、返すということを繰り返している。収入が減ったので支払いが苦しい。

### アドバイス

借金返済のための借入れは解決にはなりません。生活を立て直すための、法的な債務整理の方法があります。多重債務法律相談の機関を利用しましょう。

### 多重債務にならないために！

- ★ 高金利の借金はしない（平成22年6月18日から、上限金利は20%に引き下げられました）
- ★ キャッシングやショッピングなど、カードの使い過ぎに注意しましょう
- ★ カードを他人に貸さない（返済義務は名義人です）
- ★ 安易に連帯保証人にならない（借りた人と同じ責任が問われます）

- 東大阪市消費生活センター・多重債務者無料法律相談  
（毎月第3火曜日・申し込みは毎月1日より） ☎072-965-6002
- 大阪弁護士会 市民法律相談センター ☎06-6364-1248  
// なんば法律相談センター ☎06-6645-1273
- 大阪司法書士会 クレジット・サラ金ホットライン ☎06-6941-5758
- 法テラス大阪 ☎050-3383-5424
- 東大阪市市政情報相談課 無料法律相談（民事全般） ☎06-4309-3104



### ● 多重債務の整理方法

特定調停	簡易裁判所への調停手続きをする。調停委員が業者との間に入り、返済額や期間などを交渉して借金を減らす方法。手続きは簡便、費用も低額で、将来利息はカットされる。業者が調停に応じない場合もある。
任意整理	裁判所を利用せず弁護士や司法書士に依頼して、業者と交渉し、借金を減らす方法。任意のため、交渉に応じない業者が出ることがある。
個人再生	地方裁判所へ申し立てをする。借金の一部について返済計画を立てる方法で、残りの借金は免除される。将来にむけて一定収入があることが必要。手続きは弁護士に頼まなければ困難。
自己破産	手続きは複雑、弁護士への依頼が必要。地方裁判所へ申し立てをする。免除されれば借金は0円になるが、持ち家の売却、保険解約など財産の処分が必要。

### ⚠ ヤミ金融にご注意ください！！

貸金業法が平成22年6月18日に完全施行され、年収の1/3以上の借入れは出来なくなりました。消費者金融業者から取り引きを断られた消費者などへ、ヤミ業者の「低金利」、「誰にでも貸します」などの誘いが増える可能性があります。取り立ても厳しく、法外な金利をとる「ヤミ金」は絶対利用してはいけません。

# お金のトラブル

## 未公開株の勧誘

近々上場すると電話勧誘を受けて未公開株を購入したが、いつまでたっても上場しない！

### アドバイス

金融庁の登録を受けた事業者でなければ未公開株の営業はできません。実際には上場予定がないにもかかわらず、「上場する」と偽ったり、株発行会社そのものが架空のものであるなど詐欺的なケースが増えています。勧誘を受けた時は、取り引きをする前にまず、勧誘業者の登録確認や、消費生活センターなどへ相談をしましょう。

- 登録業者確認 金融庁金融サービス利用者相談室 ☎03-5251-6811
- 日本証券業協会（未公開株専用コールセンター） ☎0120-344-999
- 相談窓口 消費生活センター ☎072-965-0102

## 投資詐欺

業者が来て「100万円を新規事業に投資すれば、元本保証で1年後には高配当がつく」と言われて契約した。信用できるのか？

### アドバイス

銀行などの金融機関以外が、不特定多数の人からお金を預かり、元本保証や確定した利息を払う契約は、出資法違反の可能性があります。「おかしいな」と思った時は、消費生活センターや警察へご相談ください。

- 相談窓口 各警察署（P14参照）  
消費生活センター ☎072-965-0102



## 保証金詐欺

広告を見て、業者に電話で借金を申し込んだ。「信用度を調べる」と言われて、指定口座へ30万円を振り込んだ。その後、何度も振り込みをさせられたが融資をしてくれない。

### アドバイス

貸金業者は金融庁や都道府県への登録が必要です。広告などを信用して、安易に申し込むのは危険です。「保証金詐欺」や「貸します詐欺」など、法律で決められた金利をはるかに超える「ヤミ金融」と言われるもので犯罪行為です。すぐに警察へ届けましょう。

- 貸金業者登録確認 近畿財務局 きんざい金融ホットライン ☎06-6949-6259
- 相談窓口 各警察署（P14参照）

### ⚠ 振り込め詐欺にご注意ください！！

- 振り込んでしまった場合は、できるだけ早く振り込んだ金融機関へ連絡しましょう。（振り込め詐欺救済法による手続きができる場合もあります）
- 相談窓口 各警察署（P14参照）

## 契約ってなあに？

わたしたちは暮らしの中で、お店で商品を買ったり、電車やバスに乗ったり、さまざまな契約をしています。

契約は「売ります」、「買います」という双方の合意があれば、契約書がなくても口約束でも成立します。

いったん成立した契約は、クーリング・オフなどの特別な場合以外、簡単にやめることはできません。



# 知っておきたい暮らしの中の契約

## クーリング・オフってなあに？

### 特定商取引法

クーリング・オフは訪問販売や電話勧誘などで、“ふいうち的に締結させられた契約”を、契約書を受け取ってから一定期間内であれば、消費者から無条件で解除できる制度です。

クーリング・オフをすると、商品を受け取ったり、取り付け済みの場合でも、業者は無料で引き取る義務があります。消費者が支払った代金は返金されます。クレジット契約をしている時は、クレジット会社にも通知をしましょう。うっかり契約してしまった場合でも、冷静になってよく考えてみましょう。

## トラブルにあったときは？

### 未成年や認知症の方などが高額な契約をしてしまったら？

●未成年者が契約した場合、親などの法定代理人の同意のない契約は、取り消すことができます。但し、以下の契約は取り消しができません。

- ★小遣いの範囲内での契約
- ★結婚している未成年の契約
- ★親から許された営業範囲での契約
- ★未成年が「成年」と偽ってした契約
- ★成人してから支払うなど（追認）をした場合

●認知症、知的障害、精神障害などの理由で判断が困難な方は成年後見制度を活用しましょう。

●問い合わせ先

(社) 成年後見センター・リーガルサポート大阪支部 ☎06-4790-5656  
(月)～(金) 13:00～16:00

消費生活センター ☎072-965-0102

## 消費者契約法

消費者と事業者間の取引には、情報の内容や質、交渉力などに差があります。消費者契約法はこれらを正すための消費者と事業者の契約に関するルールです。問題のある契約は【取消】、消費者にとって一方的に不利な条項などは【無効】を主張することができます。(労働契約は除く)

### 【取消】

- ・事実と違うことを言われた。
- ・不利益なことを業者がわざと知らせなかった。
- ・帰ってほしいと言ったが、業者に居座られた。
- ・帰りたいと言ったが、業者が帰らせてくれなかった。

### 【無効】

- ・事業者の損害賠償責任を免除する条項
- ・不当に高額な遅延損害金
- ・不当に高額な違約金
- ・信義誠実の原則に反し、消費者の利益を一方的に害する条項

## 悪質商法あれこれ

訪問販売	いきなり業者が訪問。独り暮らしの高齢者などに、たくみなセールストークで高額な契約をさせる。次々と契約させるケースも多い。
電話勧誘	職場などに勧誘の電話をかけ、資格教材やマンションオーナー契約などを迫る。
SF商法	閉め切った会場で断れない雰囲気させ、高額な商品を契約させる。
内職商法	「パソコンを買って勉強すれば、仕事を紹介する」などと勧誘。実際には収入にならないことが多い。
マルチ商法	代理店の権利や商品を誰かに販売すれば収入になるなどと勧められることが多い。人狩り商法とも言われ、問題が多い。
利殖商法	「絶対に儲かる」などと勧誘して、先物取引やプロでも難しい金融商品などを契約させる。大きな損害が出る人が多い。

### クーリング・オフのはがきの書き方

はがきは両面をコピーして、簡易書留または、特定記録郵便で送りましょう。はがきのコピーと、郵便局で受け取った受領書は、契約書、関係書類と一緒に保管しておきましょう。

〇〇〇-〇〇〇〇 株式会社 ×〇〇△□商会 代表者 殿 〇〇〇-〇〇〇〇	東大阪 〇△□町 5の109	契約解除通知 契約年月日 平成 年 月 日 商品名 契約金額 販売会社 担当者 上記日付の契約は解除します。 支払い済みの〇〇〇円を返金し 商品を引き取ってください。 平成 年 月 日 (契約者) 氏名
---	----------------------	---

クーリング・オフには解除理由はいりません



### ◆クーリング・オフできない場合

- ・3000円未満の現金取引
- ・自動車
- ・通信販売  
(ただし、返品できるかどうかの表示が無ければ8日は返品可能)
- ・指定されたいわゆる消耗品（健康食品や化粧品など）を使用した場合
- ・ほかにもクーリング・オフができない場合があるので、詳しくは消費生活センターにお問い合わせください。

訪問販売・電話勧誘販売・特定継続的役務提供(P4参照)は、**8日以内**

契約書を受け取った日 日数には契約書を受け取った日も含みます。

マルチ商法・内職商法は**20日以内**

### アドバイス

クーリング・オフは、契約解除通知を事業者に向けて発信した時に、解約が成立します。発信日の証拠を残すために、電話ではなく**必ず書面**で行いましょう。

事業者から「クーリング・オフできない」などとまどわされて、消費者がクーリング・オフを取り下げた場合、再度契約書面の交付が必要です。新たな書面を受け取ってから一定期間内であれば、クーリング・オフができます。

日	月	火	水	木	金	土
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30	31				



## その他・困った時の相談窓口

東大阪市役所……………06-4309-3000 (代表)

### 警察署

枚岡警察署……………072-987-1234

河内警察署……………072-965-1234

布施警察署……………06-6727-1234

### 保健所

保健所……………072-960-3800

東保健センター……………072-982-2603

中保健センター……………072-965-6411

西保健センター……………06-6788-0085

### 事業者間のご相談は

東大阪商工会議所……………06-6722-1151

### ライフライン

上下水道局……………06-6724-1221

大阪ガス……………0120-519-424

関西電力……………06-6787-5011

### 公文書を作成する場合は

公証役場……………06-6725-3882

### 消防署

東消防署……………072-983-0119

中消防署……………072-966-0119

西消防署……………06-6788-0119

労働基準監督署……………06-6723-3006

## ～ 消費生活センターご案内 ～

### 消費生活相談窓口は

電話：072-965-0102

受付時間 9:30～16:00

(土日祝を除く)

FAX：072-962-9385

- お電話で、相談をお受けいたします。
- 来所相談は予約制です。

### … 相談窓口では …

#### ◆自主交渉の助言

ご自分で解決できる方法を助言します。

#### ◆苦情処理のあっせん

契約に問題があれば、必要に応じて事業者とのあっせんをします。

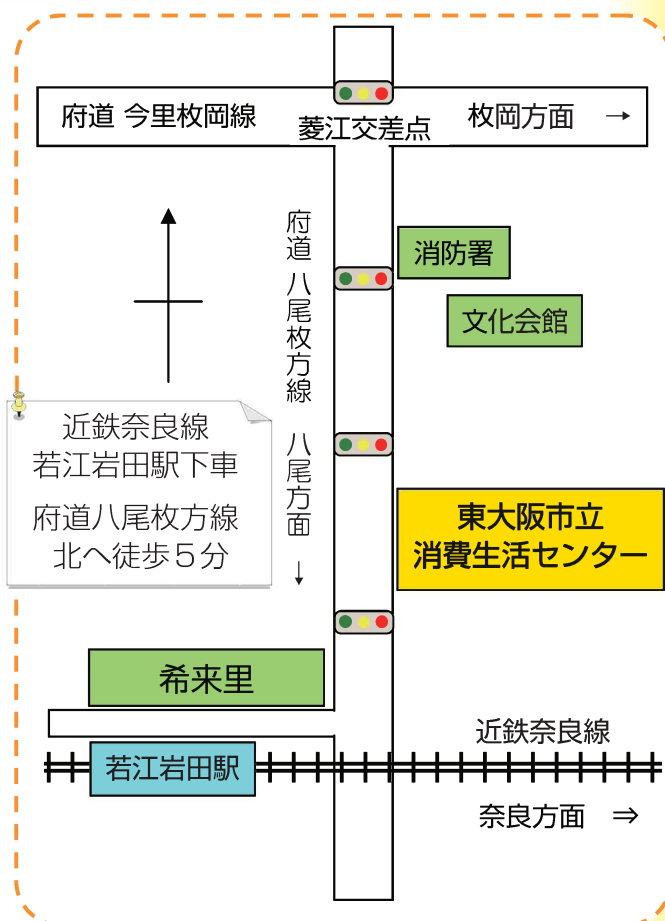
#### ◆専門機関の紹介

センターでお受けできない相談は専門機関へのご紹介をします。

#### ◆消費生活にかかわる情報提供など

### 消費生活センターでお受けできない相談

- ★ 事業者からの相談
- ★ 個人間のトラブル
- ★ 行政への苦情
- ★ 損害賠償の請求



### ◆土曜・日曜の相談窓口◆

土曜日…(社)日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会  
☎06-4790-8110

日曜日…(社)全国消費生活相談員協会 ☎06-6203-7650

平成22年9月発行

編集・発行／東大阪市立消費生活センター

〒578-0941 東大阪市岩田町5丁目7番36号 ☎072-965-6002 (事務所)

**R70**  
古紙配合率70%再生紙を使用しています。